



**STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA**

**PERSEPSI PASIEN TENTANG PELAYANAN KESEHATAN**

**DI RUMAH SAKIT BETHESDA WONOSARI**

**GUNUNGKIDUL TAHUN 2022**

**NASKAH PUBLIKASI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana**

**Keperawatan**

**BAGAS SABDO WIDYATMOKO**

**NIM: 2106017**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM**




**YOGYAKARTA**

**2022**

**NASKAH PUBLIKASI**  
**PERSEPSI PASIEN TENTANG PELAYANAN KESEHATAN**  
**DI RUMAH SAKIT BETHESDA WONOSARI**  
**GUNUNGGIDUL TAHUN 2022**

Disusun oleh :  
**BAGAS SABDO WIDYATMOKO**  
2106017

Telah melalui sidang skripsi pada : 9 November 2022

Ketua Penguji	Penguji I	Penguji II
		
Vivi Retno I, S.Kep., Ns., MAN	Antonius Yogi P., S.Kep., Ns., MSN	Erik Adik Putra B.K., S.Kep., Ns., MSN

Mengetahui,

Ketua Prodi Sarjana Keperawatan

STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta



  
Indah Pratiwi, S.Kep., Ns., M.Kep

**PERSEPSI PASIEN TENTANG PELAYANAN KESEHATAN  
DI RUMAH SAKIT BETHESDA WONOSARI  
GUNUNGKIDUL TAHUN 2022**

Bagas Sabdo W.<sup>1</sup>, Erik Adik Putra B.K., S.Kep., Ns., MSN<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

**Latar Belakang :** RS Bethesda Wonosari merupakan rumah sakit tipe D dengan jumlah kunjungan pasien kurang dari 70 orang setiap harinya. Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan menjadi perhatian rumah sakit. Studi awal menunjukkan terdapat beberapa alasan pasien tidak berobat ke RS Bethesda Wonosari.

**Tujuan :** Mengetahui persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari Gunungkidul

**Metode Penelitian :** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah total pasien rawat jalan bulan September yaitu 370 pasien, dan sampel pada penelitian ini adalah 74 responden yang merupakan pasien rawat jalan di RS Bethesda Wonosari dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner persepsi pasien, dan analisis data menggunakan analisis univariat.

**Hasil :** Responden perempuan lebih banyak (52.7%) dari responden laki-laki (47.3%), pekerjaan responden paling banyak adalah pegawai swasta (52.7%), pendidikan responden paling banyak adalah perguruan tinggi (41.9%), umur pasien 18-40 tahun (58.1%) lebih banyak daripada usia 41-59 tahun (41.9%), dan persepsi pasien paling banyak adalah persepsi baik (70.3%), persepsi sangat baik 20.3%, persepsi cukup baik 8.1%, dan kurang baik 1.4%.

**Kesimpulan :** Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari adalah persepsi baik.

**Saran :** RS Bethesda Wonosari diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kesehatan agar persepsi pasien baik dan meningkatkan jumlah kunjungan pasien.

**Kata Kunci :** persepsi pasien - pelayanan kesehatan - rumah sakit

xvi + 64 hal + 11 tabel + 3 skema +15 lampiran

**Kepustakaan :** 32, 2010-2021

<sup>1</sup>Mahasiswa Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

<sup>2</sup>Dosen Prodi Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

**PATIENT'S PERCEPTIONS OF HEALTH SERVICES AT BETHESDA  
WONOSARI HOSPITAL 2022**

Bagas Sabdo W.<sup>1</sup>, Erik Adik Putra B.K., S.Kep., Ns., MSN<sup>2</sup>

**Background** : Bethesda Wonosari Hospital is a type D hospital, with less than 70 patients visit per day. The patient's perception toward health services is the concern of the hospital. Preliminary studies show that there are several reasons patients do not seek a treatment at Bethesda Wonosari Hospital.

**Objective** : The aim of the study was to know the patient's perception of health services at Bethesda Wonosari Hospital in 2022.

**Method** : This was a descriptive-quantitative study. This study population was a total of 370 outpatients in September. The sample in this study were 74 respondents who were outpatients at Bethesda Wonosari Hospital using accidental sampling technique. Data collection using a questionnaire. Data were analyzed using the univariat analysis.

**Result** : Most of the respondents were female (52.7%). Most of the respondents occupation were private employees (52.7%), and most respondents were in tertiary education (41.9%). There were more respondents aged 18-40 years (58.1%), than aged 41-59 years (41.9%). Most of the patient's perceptions were good perceptions (70.3%), with very good, good enough, and not good perceptions, 20.3%; 8.1%; 1.4% relatively.

**Conclusion** : The patient's perceptions of health services at Bethesda Wonosari Hospital in 2022 are mostly good perceptions.

**Suggestion** : Bethesda Wonosari Hospital is expected to improve health services thus patient perceptions are good and increase the number of patient visits.

**Keyword** : patient's perceptions - health service - hospital

xvi + 64 pages + 11 tables +3 schemas +15 appendices

**Bibliography** : 32, 2010-2021

<sup>1</sup>Student of Bachelor of Nursing, Bethesda Institute for Health Sciences

<sup>2</sup>Lecturer at Nursing Program, Bethesda Institute for Health Sciences

## **PENDAHULUAN**

Upaya pelayanan kesehatan bertujuan memberikan manfaat yang sebesar-besarnya guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, dilakukan dengan penuh tanggung jawab<sup>1</sup>. Rumah sakit sesuai fungsinya bertujuan mempermudah masyarakat mendapat pelayanan kesehatan guna memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang berkualitas dalam rangka mencapai tujuan pembangunan kesehatan nasional, yaitu terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Dalam memberikan pelayanan kesehatan tentunya tidak terlepas dari sorotan masyarakat, sehingga setiap individu dalam masyarakat dapat memberikan persepsi yang berbeda-beda. Rumah Sakit Bethesda Wonosari merupakan RS tipe D yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan angka kunjungan pasien kurang dari 70 pasien per hari. Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan pada rumah sakit ini diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan jumlah kunjungan pasien.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bertujuan mengetahui persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari Tahun 2022. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 3 sampai 15 Oktober 2022. Jumlah populasi diambil dari rata-rata pasien yaitu sejumlah 370 pasien, dan sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 74 responden dengan teknik sampling *accidental sampling*. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis univariat dan pengolahan data dilakukan menggunakan program komputerisasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil

#### a. Karakteristik responden

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan, Status Pekerjaan Pasien di Rumah Sakit Bethesda Wonosari Tahun 2022

<b>Umur</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
18-40 tahun	43	58.1
41-59 tahun	31	41.9
Jumlah	74	100
<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
Perempuan	39	52.7
Laki-laki	35	47.3
Jumlah	74	100
<b>Pendidikan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
Tidak sekolah	0	0
Sekolah Dasar (SD)	4	5.4
SMP	12	16.2
SMA	27	36.5
Perguruan Tinggi	31	41.9
Jumlah	74	100
<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
Tidak Bekerja	7	9.5
Petani	12	16.2
Swasta	39	52.7
PNS	7	9.5
Lain-lain	9	12.2
Jumlah	74	100

Sumber : data primer terolah, 2022

Analisis : Tabel 1 menunjukkan bahwa umur responden paling banyak adalah usia 18-40 tahun (58.1%), jenis kelamin perempuan lebih banyak (52.7%), tingkat pendidikan responden paling banyak adalah tingkat perguruan tinggi (41.9%), dan pekerjaan responden paling banyak adalah pegawai swasta (52.7%).

Tabel 2  
Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di RS Bethesda  
Wonosari Tahun 2022

No	Tingkat Kepatuhan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Baik	15	20.3
2	Baik	52	70.3
3	Cukup Baik	6	8.1
4	Kurang Baik	1	1.4
Jumlah		74	100,0

Sumber : Data primer terolah, 2022

Analisis : Tabel 2 menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap pelayanan kesehatan di RS Bethesda Wonosari tahun 2022 paling banyak adalah persepsi baik (70.3%), sedangkan persepsi yang kurang baik hanya satu responden (1.4%).

## 2. Pembahasan

### a. Usia

Usia responden paling banyak adalah usia 18-40 tahun (58.1%). Hal tersebut didukung dengan data kependudukan D.I Yogyakarta emnunjukkan bahwa penduduk paling banyak untuk wilayah Kabupaten Gunungkidul adalah usia produktif. Usia 18-40 tahun di Kabupaten Gunungkidul berjumlah 241.446 penduduk<sup>2</sup>. Selain itu data yang diperoleh dari rekam medk pada bulan September 2022 menunjukkan bahwa kunjungan pasien terbanyak adalah usia 20 tahun sampai 35 tahun yaitu sebanyak 258 pasien.

### b. Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden paling banyak adalah responden perempuan (52.7%). Hal tersebut didukung oleh data kependudukan dari Badan usat Statistik DIY yang menunjukkan bahwa jumlah penduduk perempuan di Gunungkidul sebanyak 391.105 penduduk, sedangkan jumlah penduduk laki-laki adalah 383.336 penduduk<sup>2</sup>.

### c. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan responden paling banyak adalah tingkat perguruan tinggi (41.9%). Data statistic penduduk D.I Yogyakarta khususnya kabupaten Gunungkidul tahun 2021 menunjukkan bahwa penududk dengan tingkat pendidikan perguruan tinggi terdapat 29.071 penduduk. Terdapat 19 responden dengan tingkat pendidikan perguruan tinggi yang memiliki persepsi baik, dan 7 responden yang memiliki persepsi sangat baik.

#### **d. Pekerjaan**

Pekerjaan responden paling banyak adalah pegawai swasta (52.7%). Hasil penelitian sesuai dengan data kependudukan menurut Badan Pusat Statistik Yogyakarta tahun 2021, yaitu penduduk sebagai pegawai swasta sebanyak 66.225 penduduk.

#### **e. Persepsi Pasien**

Sebagian besar responden memiliki persepsi baik yaitu 70.3%, sedangkan hanya satu esponden dengan persepsi kurang baik yaitu 1.4%. Beberapa hal dapat mempengaruhi persepsi seseorang, yaitu sikap, motif, kepentingan atau minat, pengalaman masa lalu, dan pengharapan<sup>3</sup>. Faktor pertama dalah sikap, setiap individu melihat hal yang sma, tetapi mereka akn menafsirkan secara berbeda. Faktor kedua dalah motif, ketika ada kebutuhan yan tidak dipuaskan, maka akan merangsang individu dan mempunyai pengaruh yang kuat pada persepsi. Kebutuhan dalam hal ini adalah kebutuhan pelayanan kesehatan<sup>3</sup>.

Faktor ketiga adalah kepentingan ata minat, karena kepentingan setiap orang berbeda, apa yang dipersepsikan satu orang dalam suatu situasi dapat berbeda. Faktor keempat adalah pengalaman masa lalu, seseorang yang mengalami peristiea yang belum pernah dialami sebelumnya akan lebih mencolok daripada yang pernah dialami di masa lalu. Faktor yang kelima adalah pengharapan, harapan seseorang dapat mempengaruhi persepsi dalam melihat sesuatu apabila tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh seseorang<sup>3</sup>.

### **KESIMPULAN**

Karakteristik responden, berdasarkan jenis kelamin paling banyak adalah jenis kelamin perempuan (52.7%), responden paling banyak memiliki status pekerjaan sebagai pegawai swasta (52.7%), pendudukan responden paling banyak adalah tingkat pendidikan perguruan tinggi (41.9%), usia responden paling banyak adalah usia 18-40 tahun (58.1%). Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di RS Bethesda Wonosari Tahun 2022 yang paling banyak adalah persepsi baik yaitu 70.3%).

### **SARAN**

#### **1. Bagi Pendidikan Keperawatan**

Skripsi ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan informasi bagi pendidikan keperawatan tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.

#### **2. Bagi Rumah Sakit**



Rumah Sakit Bethesda Wonosari diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kesehatan yang dilakukan agar lebih memuaskan pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

3. Bagi masyarakat  
Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi kepada masyarakat tentang pelayanan kesehatan yang diberikan di Rumah Sakit.
4. Bagi peneliti  
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti tentang persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan lainnya, dan dapat dilakukan penelitian secara komprehensif.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

1. Dr. Edy Wibowo, Sp.M., MPH, selaku Direktur Rumah Sakit Bethesda Wonosari Gunungkidul.
2. Ibu Nurlia Ikaningtyas, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.,MB., Ph.D.NS, selaku Ketua STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta
3. Ibu Indah Prawesti, S.Kep., Ns., M.Kep selaku Pembimbing Akademik Sarjana Keperawatan Lintas Jalur.
4. Ibu Vivi Retno Intening, S.Kep., Ns., MAN, selaku dosen penguji I yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini
5. Bapak Antonius Yogii Pratama, S.Kep., Ns., MSN selaku dosen penguji II yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini
6. Bapak Erik Adik Putra B.K., S.Kep., Ns., MSN selaku pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
7. Semua staf STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta yang telah berperan dalam kelancaran penyusunan skripsi ini
8. Teman-teman Prodi Sarjana Keperawatan Lintas Jalur yang selalu memberikan semangat dan dukungan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ayu, P., Maharani, M., & Putra, I. N. D. (2018). Persepsi Wisatawan Asing Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Bali: Studi Kasus Rumah Sakit Balimed. *Jurnal Master Pariwisata*, 4, 310–326.  
<https://doi.org/10.24843/JUMPA.2018.v04.i02.p11>
- Badan Pusat Statistik. 2021. Data Kependudukan D.I. Yogyakarta Tahun 2021 Semester II. D.I. Yogyakarta : BPS Provinsi Yogyakarta.

Sonia. 2018. *Analisis yang Berhubungan dengan Keputusan Pasien dalam Memilih Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Putri Hijau tahun 2017*. Jurnal Ilmiah  
WHO. (2020). *Coronavirus Disease (Covid-19): Situation Report*, WHO  
2020.

STIKES BETHESDA YAKKUM